

LAMPIRAN 1

Data Penjualan Perusahaan

LAMPIRAN 2

Kisi-kisi Instrumen

Kisi-Kisi Pedoman Kuesioner

Kisi-kisi segmentasi pasar (1,300) Variabel segmentasi pasar bisnis utama dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Kisi-kisi Variabel Segmentasi Pasar Bisnis

Segmentasi	Variabel
Demografis	Bidang usaha yang dimiliki pelanggan
	Pelanggan membuka usaha di daerah
Variabel operasi	Jumlah pembelian oli di PT. Sumbar Surya Sejati dalam 1 bulan
	Jumlah kebutuhan oli di PT. Sumbar Surya Sejati dalam 1 bulan
Pendekatan pembelian	Alasan memilih dan membeli di PT. Sumbar Surya Sejati
Faktor situasi	Jenis kemasan yang sering dibeli atau digunakan pada PT. Sumbar Surya Sejati
Karakteristik pribadi	Lama usaha pelanggan berdiri
	Berapa lama anda telah menjadi pelanggan PT. Sumbar Surya Sejati
	Darimana pelanggan mengenal PT. Sumbar Surya Sejati

Faktor internal ditentukan berdasarkan *marketing mix* (7P) yaitu produk, place, price, promotion, people, proses, physical evidence (1,18), adapun yang menjadi variabel-variabelnya adalah sebagai berikut:

1. *Product*

- Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)
- Banyaknya variasi produk yang dijual

2. *Price*

- Ketersediaan stock produk yang ditawarkan

- Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk

3. *Place*

- Kemudahan menemukan lokasi
- Ketersediaan lokasi untuk penataan produk

4. *Promotion*

- Kemerarikan iklan pada media cetak
- Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur
- Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya *event-event* tertentu
- Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dgn nominal tertentu
- Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap
- Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk
- Pemberian hadiah setiap pembelian produk dalam nominal tertentu

5. *People*

- Kerapihan penampilan seluruh karyawan perusahaan
- Keramahan *salesman* perusahaan
- Pengetahuan *salesman* terhadap produk
- Kesopanan *salesman* perusahaan
- Kesiapan *salesman* saat pelanggan membutuhkan
- Ketanggapan *salesman* dalam melayani konsumen
- Keterbukaan perusahaan terhadap masukan dari konsumen

6. *Proses*

- Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati
- Pilihan proses pembayaran (kredit/cash)
- Kecepatan dalam pengantaran produk
- Kecepatan dalam pengembalian produk yang gagal
- Kelancaran pemesanan via telepon

7. *Physical Evidence*

- Kemenarikan logo perusahaan
- Kemenarikan papan nama perusahaan
- Kejelasan papan nama perusahaan

LAMPIRAN 3

Kisi-kisi Pedoman Wawancara

Kisi-kisi Pedoman Wawancara Faktor Eksternal

Faktor eksternal ditentukan berdasarkan kondisi ekonomi, kondisi sosial dan 5 kekuatan persaingan Porter (1,248) dan 10 pengaruh lingkungan (2,8), yang selanjutnya akan menjadi peluang dan ancaman bagi perusahaan. Namun pada 10 pengaruh lingkungan, sektor teknologi tidak masuk karena perusahaan tidak memproduksi produknya sendiri. Berikut ini adalah faktor-faktornya:

Tabel 2
Kisi-kisi Pedoman Wawancara Faktor Eksternal

	Faktor Eksternal	Pertanyaan	Peluang/Ancaman
Adanya kekuatan tawar menawar pemasok	Hubungan dengan PERTAMINA	Bagaimana hubungan PT. Sumbar Surya Sejati dengan PERTAMINA?	Apakah hubungan PT. Sumbar Surya Sejati dengan PERTAMINA merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Kekuatan tawar-menawar PERTAMINA	Bagaimana kekuatan tawar-menawar antara PERTAMINA dengan PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah kekuatan tawar-menawar PERTAMINA dengan PT. Sumbar Surya Sejati merupakan suatu peluang atau ancaman?
Adanya kekuatan tawar menawar pembeli	Kekuatan tawar-menawar Toko Onderdil	Bagaimana kekuatan tawar menawar Toko Onderdil pada PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah kekuatan tawar-menawar Toko Onderdil merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Kekuatan tawar-menawar Bengkel	Bagaimana kekuatan tawar menawar Bengkel pada PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah kekuatan tawar-menawar Bengkel merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Kekutan tawar-menawar Industri pemakai oli	Bagaimana kekuatan tawar menawar Industri pemakai oli pada PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah kekuatan tawar-menawar Industri merupakan suatu peluang atau ancaman?
Adanya barang substitusi	Adanya barang kompetitor	Bagaimana pengaruh barang kompetitor terhadap produk dari PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan adanya barang kompetitor, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
Ancaman masuknya pendatang baru	Berdirinya perusahaan sejenis yang baru	Adakah perusahaan sejenis yang berdiri saat ini di Sumatera Barat? Bagaimana pengaruh terhadap PT. Sumbar Surya Sejati dengan berdirinya perusahaan sejenis yang baru?	Dengan berdirinya toko pelanggan yang baru merupakan suatu peluang atau ancaman?
Persaingan sesama perusahaan industri	Pesaing dengan harga dan kualitas yang sama	Bagaimana pengaruh pesaing dengan harga dan kualitas yang sama terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan adanya ancaman pesaing yang memiliki harga yang sama dengan kualitas sama/lebih baik, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Pesaing dengan ukuran perusahaan yang lebih besar	Bagaimana pengaruh pesaing yang memiliki ukuran perusahaan yang lebih besar dibandingkan dari PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah dengan adanya pesaing dengan ukuran perusahaan lebih besar merupakan suatu peluang atau ancaman?
Bahan Baku	Keterlambatan pengiriman barang dari pusat	Apakah sering terjadi keterlambatan pengiriman barang dari pusat? Bagaimana pengaruh keterlambatan pengiriman barang dari pusat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah dengan adanya keterlambatan pengiriman barang dari pusat merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Ketersediaan produk	Apakah sering terjadi kekurangan ketersediaan produk pada PT. Sumbar Surya Sejati? Bagaimana pengaruh kekurangan ketersediaan produk terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah dengan adanya kekurangan ketersediaan produk merupakan suatu peluang atau ancaman?

Tabel 2 (lanjutan)
Kisi-kisi Pedoman Wawancara Faktor Eksternal

	Faktor Eksternal	Pertanyaan	Peluang/Ancaman
Tenaga Kerja	Kinerja masyarakat Sumatera Barat	Bagaimana kinerja masyarakat Sumatera Barat?	Apakah kinerja masyarakat Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Tingkat pengangguran saat ini	Bagaimana tingkat pengangguran masyarakat Sumatera Barat saat ini?	Dengan tingkat pengangguran Sumatera Barat saat ini merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Tingkat pendidikan masyarakat Sumatera Barat	Bagaimana tingkat pendidikan masyarakat Sumatera Barat?	Apakah tingkat pendidikan masyarakat Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
Market	Gaya hidup masyarakat yang semakin konsumtif	Bagaimana pengaruh gaya hidup masyarakat yang semakin konsumtif terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin konsumtif merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Penyebaran penduduk	Bagaimana penyebaran penduduk Sumatera Barat? Apakah pengaruh penyebaran penduduk Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan kondisi penyebaran penduduk Sumatera Barat, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Pertumbuhan penduduk	Bagaimana pertumbuhan penduduk Sumatera Barat? Apakah pengaruh pertumbuhan penduduk Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan pertumbuhan penduduk Sumatera Barat saat ini, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
Faktor Ekonomi	Tingkat suku bunga bank	Bagaimana tingkat suku bunga bank di Sumatera Barat? Apakah pengaruh tingkat suku bunga terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan tingkat suku bunga Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Tingkat inflasi	Bagaimana tingkat inflasi di Sumatera Barat? Apakah pengaruh tingkat inflasi terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan tingkat inflasi Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Pertumbuhan ekonomi	Bagaimana pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat? Apakah pengaruh pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Apakah pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
Faktor Politik dan hukum	Adanya peraturan pemerintah pada kendaraan bermotor	Bagaimana pengaruh peraturan pemerintah pada kendaraan bermotor terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan adanya peraturan dari pemerintah pada kendaraan bermotor merupakan suatu peluang atau ancaman?
Faktor Budaya Masyarakat Sumatera Barat	Adanya gerakan ramah lingkungan	Bagaimana gerakan ramah lingkungan di Sumatera Barat? Apakah pengaruh gerakan ramah lingkungan terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan adanya gerakan ramah lingkungan di Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
	Kepercayaan masyarakat Sumatera Barat terhadap PERTAMINA	Bagaimana kepercayaan masyarakat Sumatera Barat terhadap PERTAMINA? Apakah pengaruh kepercayaan masyarakat Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?	Dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap PERTAMINA merupakan suatu peluang atau ancaman?

Faktor internal ditentukan berdasarkan *marketing mix* (7P) yaitu produk, place, price, promotion, people, proses, physical evidence (1,18), adapun yang menjadi variabel-variabelnya adalah sebagai berikut:

1. *Product*

- Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)
- Banyaknya variasi produk yang dijual

2. *Price*

- Ketersediaan stock produk yang ditawarkan
- Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk

3. *Place*

- Kemudahan menemukan lokasi
- Ketersedian lokasi untuk penataan produk

4. *Promotion*

- Kemenarikan iklan pada media cetak
- Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur
- Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya *event-event* tertentu
- Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dgn nominal tertentu
- Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap
- Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk
- Pemberian hadiah setiap pembelian produk dalam nominal tertentu

5. *People*

- Kerapihan penampilan seluruh karyawan perusahaan
- Keramahan *salesman* perusahaan
- Pengetahuan *salesman* terhadap produk
- Kesopanan *salesman* perusahaan
- Kesiapan *salesman* saat pelanggan membutuhkan
- Ketanggapan *salesman* dalam melayani konsumen

- Keterbukaan perusahaan terhadap masukan dari konsumen

6. *Proses*

- Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati
- Pilihan proses pembayaran (kredit/cash)
- Kecepatan dalam pengantaran produk
- Kecepatan dalam pengembalian produk yang gagal
- Kelancaran pemesanan via telepon

7. *Physical Evidence*

- Kemenarikan logo perusahaan
- Kemenarikan papan nama perusahaan
- Kejelasan papan nama perusahaan

LAMPIRAN 4

Kuesioner Penelitian Konsumen

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir mengenai “**Usulan Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan (studi kasus di PT. Sumbar Surya Sejati, Padang)**”, dengan segala kerendahan hati saya mohon bantuan Anda untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner penelitian ini. Untuk kesediaan Anda dalam mengisi kuisisioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,
Angelica

Bagian I: Data Responden

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (x) untuk tiap pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban Anda, namun bila jawaban Anda tidak ada dalam pilihan, silahkan Anda mengisi di tempat yang disediakan.

1. Bidang Usaha yang anda miliki adalah:
 - Industri Tekstil Industri Melamin
 - Industri Keramik Industri Makanan
 - Industri Garmen Bengkel Motor
 - Bengkel Mobil Lainnya...
 - Toko
2. Anda membuka usaha di daerah:
 - Padang Pariaman
 - Padang Panjang Bukittinggi
 - Solok Lainnya.....
3. Jumlah pembelian oli anda dalam 1 bulan:
 - < 1500 liter > 2500 liter
 - 1500 liter – 2500 liter
4. Jumlah kebutuhan oli anda dalam 1 bulan:
 - < 1500 liter > 2500 liter
 - 1500 liter – 2500 liter
5. Alasan Anda memilih dan membeli di PT. Sumbar Surya Sejati:
 - Kemudahan dalam menjangkau lokasi Kemeranian logo perusahaan
 - Keramahan *salesman*/pegawai Variansi produk
 - Kemudahan pembayaran Keterjangkauan harga
 - Kecepatan dalam pengantaran produk Lainnya.....

6. Jenis kemasan yang sering anda gunakan/beli pada PT.Sumbar Surya Sejati:
- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Drum | <input type="checkbox"/> 4x5L |
| <input type="checkbox"/> 20x1L | <input type="checkbox"/> 6x4L |
| <input type="checkbox"/> 2x10L | <input type="checkbox"/> 20x0,8L |
7. Lama usaha Anda berdiri:
- < 1 tahun 1-3 tahun >3 tahun
8. Berapa lama anda telah menjadi pelanggan PT. Sumbar Surya Sejati?
- < 1 tahun 1-3 tahun >3 tahun
9. Apakah perlu dilakukan pemesanan via internet:
- Perlu Tidak Perlu

Bagian II: Harapan Responden (Beri tanda ceklist (√) pada jawaban di bawah ini yang paling sesuai dengan pendapat Anda)

No	Tingkat kepentingan terhadap Distributor Oli				Pernyataan	Tingkat kepuasan terhadap Distributor Oli			
	Sangat penitng	Penting	Tidak penting	Sangat tidak penting		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1					Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)				
2					Banyaknya variasi produk yang dijual				
3					Ketersediaan stock produk yang ditawarkan				
4					Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor				
5					Kesesuaian harga dengan kualitas produk				
6					Kemudahan menemukan lokasi				
7					Ketersediaan lokasi untuk penataan produk				
8					Kemenarikan iklan pada media cetak				
9					Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur				
10					Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya event-event tertentu				
11					Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dgn nominal tertentu				
12					Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap				
13					Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk				
14					Pemberian hadiah setiap pembelian produk dalam nominal tertentu				
15					Kerapihan penampilan seluruh karyawan perusahaan				
16					Keramahan <i>salesman</i> perusahaan				
17					Pengetahuan <i>salesman</i> terhadap produk				
18					Kesopanan <i>salesman</i> perusahaan				
19					Kesiapan pelayanan <i>salesman</i> saat dibutuhkan				
20					Ketanggapan <i>salesman</i> dalam melayani konsumen				
21					Keterbukaan perusahaan dalam menerima masukan dari konsumen				
22					Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati				
23					Pilihan proses pembayaran produk (kredit/cash)				
24					Kecepatan dalam pengantaran produk				
25					Kecepatan dalam pengembalian produk yang gagal				
26					Kelancaran pemesanan via telepon				
27					Kemenarikan logo perusahaan				
28					Kemenarikan papan nama perusahaan				
29					Kejelasan papan nama perusahaan				

LAMPIRAN 5

Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Faktor Eksternal

1. a. Bagaimana hubungan PT. Sumbar Surya Sejati dengan PERTAMINA?
 - b. Apakah hubungan PT. Sumbar Surya Sejati dengan PERTAMINA merupakan suatu peluang atau ancaman
2. a. Bagaimana kekuatan tawar-menawar antara PERTAMINA dengan PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Apakah kekuatan tawar-menawar PERTAMINA dengan PT. Sumbar Surya Sejati merupakan suatu peluang atau ancaman?
3. a. Bagaimana kekuatan tawar menawar Toko Onderdil pada PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Apakah kekuatan tawar-menawar Toko Onderdil merupakan suatu peluang atau ancaman?
4. a. Bagaimana kekuatan tawar menawar Bengkel pada PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Apakah kekuatan tawar-menawar Bengkel merupakan suatu peluang atau ancaman?
5. a. Bagaimana kekuatan tawar menawar Industri pengguna oli pada PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Apakah kekuatan tawar-menawar Industri pengguna oli merupakan suatu peluang atau ancaman?
6. a. Bagaimana pengaruh barang kompetitor terhadap produk dari PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Dengan adanya barang kompetitor, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
7. a. Adakah perusahaan sejenis yang berdiri saat ini di Sumatera Barat?
 - b. Bagaimana pengaruh terhadap PT. Sumbar Surya Sejati dengan berdirinya perusahaan sejenis yang baru?
 - c. Dengan berdirinya toko pelanggan yang baru merupakan suatu peluang atau ancaman?

8. a. Bagaimana pengaruh pesaing dengan harga dan kualitas yang sama terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Dengan adanya ancaman pesaing yang memiliki harga yang sama dengan kualitas sama/lebih baik, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
9. a. Bagaimana pengaruh pesaing yang memiliki ukuran perusahaan yang lebih besar dibandingkan dari PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Apakah dengan adanya pesaing dengan ukuran perusahaan lebih besar merupakan suatu peluang atau ancaman?
10. a. Apakah sering terjadi keterlambatan pengiriman barang dari pusat?
 - b. Bagaimana pengaruh keterlambatan pengiriman barang dari pusat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Apakah dengan adanya keterlambatan pengiriman barang dari pusat merupakan suatu peluang atau ancaman?
11. a. Apakah sering terjadi kekurangan ketersediaan produk pada PT. Sumbar Surya Sejati?
 - b. Bagaimana pengaruh kekurangan ketersediaan produk terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Apakah dengan adanya kekurangan ketersediaan produk merupakan suatu peluang atau ancaman?
12. a. Bagaimana kinerja masyarakat Sumatera Barat?
 - b. Apakah kinerja masyarakat Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
13. a. Bagaimana tingkat pengangguran masyarakat Sumatera Barat saat ini?
 - b. Dengan tingkat pengangguran Sumatera Barat saat ini merupakan suatu peluang atau ancaman?
14. a. Bagaimana tingkat pendidikan masyarakat Sumatera Barat?
 - b. Apakah tingkat pendidikan masyarakat Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?

15. a. Bagaimana kesadaran kebutuhan oli masyarakat di Sumatera Barat?
 - b. Apakah pengaruh kesadaran masyarakat terhadap kebutuhan oli merupakan suatu ancaman atau peluang?
16. a. Bagaimana penyebaran penduduk Sumatera Barat?
 - b. Apakah pengaruh penyebaran penduduk Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Dengan kondisi penyebaran penduduk Sumatera Barat, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
17. a. Bagaimana pertumbuhan penduduk Sumatera Barat?
 - b. Apakah pengaruh pertumbuhan penduduk Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Dengan pertumbuhan penduduk Sumatera Barat saat ini, apakah hal tersebut merupakan suatu peluang atau ancaman?
18. a. Bagaimana tingkat suku bunga bank di Sumatera Barat?
 - b. Apakah pengaruh tingkat suku bunga terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Dengan tingkat suku bunga Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
19. a. Bagaimana tingkat inflasi di Sumatera Barat?
 - b. Apakah pengaruh tingkat inflasi terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Dengan tingkat inflasi Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
20. a. Bagaimana pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat?
 - b. Apakah pengaruh pertumbuhan ekonomi Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Dengan tingkat inflasi Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
21. a. Bagaimana pengaruh peraturan pemerintah pada kendaraan bermotor terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?

- b. Dengan adanya peraturan dari pemerintah pada kendaraan bermotor merupakan suatu peluang atau ancaman?
22. a. Bagaimana gerakan ramah lingkungan di Sumatera Barat?
- b. Apakah pengaruh gerakan ramah lingkungan terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
- Jawab :
- c. Dengan adanya gerakan ramah lingkungan di Sumatera Barat merupakan suatu peluang atau ancaman?
23. a. Bagaimana kepercayaan masyarakat Sumatera Barat terhadap PERTAMINA?
- b. Apakah pengaruh kepercayaan masyarakat Sumatera Barat terhadap PT. Sumbar Surya Sejati?
 - c. Dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap PERTAMINA merupakan suatu peluang atau ancaman?

Bagian II: Harapan Responden (Beri tanda ceklist (√) pada jawaban di bawah ini yang paling sesuai dengan pendapat Anda)

No	Tingkat kepentingan terhadap Distributor Oli				Pernyataan	Tingkat kepuasan terhadap Distributor Oli			
	Sangat penting	Penting	Tidak penting	Sangat tidak penting		Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1					Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)				
2					Banyaknya variasi produk yang dijual				
3					Ketersediaan stock produk yang ditawarkan				
4					Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor				
5					Kesesuaian harga dengan kualitas produk				
6					Kemudahan menemukan lokasi				
7					Ketersediaan lokasi untuk penataan produk				
8					Kemenarikan iklan pada media cetak				
9					Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur				
10					Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya event-event tertentu				
11					Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dgn nominal tertentu				
12					Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap				
13					Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk				
14					Pemberian hadiah setiap pembelian produk dalam nominal tertentu				
15					Kerapihan penampilan seluruh karyawan perusahaan				
16					Keramahan <i>salesman</i> perusahaan				
17					Pengetahuan <i>salesman</i> terhadap produk				
18					Kesopanan <i>salesman</i> perusahaan				
19					Kesiapan pelayanan <i>salesman</i> saat dibutuhkan				
20					Ketanggapan <i>salesman</i> dalam melayani konsumen				
21					Keterbukaan perusahaan dalam menerima masukan dari konsumen				
22					Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati				
23					Pilihan proses pembayaran produk (kredit/cash)				
24					Kecepatan dalam pengantaran produk				
25					Kecepatan dalam pengembalian produk yang gagal				
26					Kelancaran pemesanan via telepon				
27					Kemenarikan logo perusahaan				
28					Kemenarikan papan nama perusahaan				
29					Kejelasan papan nama perusahaan				

LAMPIRAN 6

Validitas Konstruk

LAMPIRAN 7

*Tabulasi Tingkat Kepentingan Kuesioner
Penelitian*

Variabel	Kepentingan		Hasil	Kepuasan		Hasil	Kesimpulan
	Albert Very	Ferry Rahman		Albert Very	Ferry Rahman		
Kualitas produk yang ditawarkan (kekentalan oli)	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Puas	Sangat puas	Sangat Puas	Kekuatan
Banyaknya variasi produk yang dijual	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Ketersediaan stock produk yang ditawarkan	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Puas	Sangat puas	Sangat Puas	Kekuatan
Harga produk lebih murah dibandingkan kompetitor	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Sangat penting	Penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kemudahan menemukan lokasi	Tidak penting	Tidak penting	Tidak penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Ketersediaan lokasi untuk penataan produk	Tidak penting	Tidak penting	Tidak penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kemenarikan iklan pada media cetak	Tidak penting	Tidak penting	Tidak penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kejelasan dan kemenarikan iklan yang dilakukan pada brosur	Tidak penting	Tidak penting	Tidak penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kecepatan dalam pemberitahuan akan adanya event-event tertentu	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Pemberian diskon yang besar untuk pembelian dgn nominal tertentu	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kekuatan
Pemberian diskon khusus yang besar pada pelanggan tetap	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kekuatan
Tersedianya beberapa paket pilihan penjualan produk	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Pemberian hadiah setiap pembelian produk dalam nominal tertentu	Tidak penting	Tidak penting	Tidak penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kerapihan penampilan seluruh karyawan perusahaan	Tidak penting	Tidak penting	Tidak penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Keramahan <i>salesman</i> perusahaan	Penting	Penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Pengetahuan <i>salesman</i> terhadap produk	Penting	Penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kesopanan <i>salesman</i> perusahaan	Penting	Penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kesiapan pelayanan <i>salesman</i> saat dibutuhkan	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Ketanggapan <i>salesman</i> dalam melayani konsumen	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Keterbukaan perusahaan dalam menerima masukan dari konsumen	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Penukaran barang memiliki jangka waktu yang sudah disepakati	Penting	Penting	Penting	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kekuatan
Pilihan proses pembayaran produk (kredit/cash)	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Kekuatan
Kecepatan dalam pengantaran produk	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Puas	Sangat puas	Sangat Puas	Kekuatan
Kecepatan dalam pengembalian produk yang gagal	Penting	Penting	Penting	Puas	Sangat puas	Sangat Puas	Kekuatan
Kelancaran pemesanan via telepon	Sangat penting	Sangat penting	Sangat penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kemenarikan logo perusahaan	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kemenarikan papan nama perusahaan	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan
Kejelasan papan nama perusahaan	Penting	Penting	Penting	Puas	Puas	Puas	Kekuatan

LAMPIRAN 8

Tabulasi Tingkat Kepuasan Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 9

Form Komentor Dosen Pembimbing

LAMPIRAN 10

Form Komentor Seminar Isi

LAMPIRAN 11

Form Hasil Wawancara Eksternal

LAMPIRAN 12

Tabel Nilai-Nilai r Product Moment

TABEL 3
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,146
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,126
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

LAMPIRAN 13

*Tabel Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi
Tertentu Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%*

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	266
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	267
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	268
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	269
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	270
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

LAMPIRAN 14

Data Pribadi

Data Pribadi

Nama : Angelica Michelle Natania Salim
Alamat di Bandung : Jl. Terusan Babakan Jeruk IV no.28, Bandung
Alamat asal : Jl. Kampung Nias II no.21, Padang
No. Handphone : 08170202112
Alamat *e-mail* : angelica_michelle_n_s@yahoo.com
Pendidikan : TK Mariana
SD Theresia
SMP Maria
SMU Don Bosco
Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha

LAMPIRAN 15

Komentor Sidang Akhir